


# TEMA DA AGENDA REGULATÓRIA 2023/2025:

**MELHORIA DO RELACIONAMENTO  
ENTRE OPERADORAS E BENEFICIÁRIOS  
NO ÂMBITO DAS CENTRAIS DE ATENDIMENTO.**

DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO

Agosto/2024

TEMAS REGULATÓRIOS	
Tema Regulatório	Descrição do tema
 <p>Melhoria do relacionamento entre operadoras e beneficiários</p>	<p>Estimular os entes regulados a melhor desempenhar suas funções no relacionamento com o usuário . Pretende-se avaliar incentivos às operadoras e administradoras de benefícios a resolver demandas de beneficiários em fase prévia à intervenção do Órgão Regulador, por meio da Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, prevenindo o registro de reclamações, que, em tese, poderiam ser evitadas. Avaliação quanto a gradação de incentivos conforme comportamento da operadora não apenas no que se refere à taxa de Resolutividade NIP, mas que considere também aspectos que antecedem o rito.</p> <p>Subtema 1 - Aperfeiçoamento do funcionamento das centrais de atendimento das operadoras de planos de saúde</p> <p>Subtema 2 - Aprimoramento do modelo de fiscalização adotado pela ANS</p>

- Estudos Preliminares;
- Investigação do problema regulatório;
- Questionário destinado às operadoras durante o AIR;
- Nota Técnica de AIR;
- Sumário Executivo da AIR;
- Exposição de motivos de alteração da RN 395/2016;
- Minuta de ato normativo;
- Autorização de consulta pública pela Diretoria Colegiada: Prazo de 45 dias para contribuições;
- Prorrogação do prazo de consulta pública pela Diretoria Colegiada por mais 15 dias;
- Tratamento das contribuições recebidas;
- **Aprovação do Relatório de Consulta Pública pela Diretoria Colegiada e encaminhamento à Procuradoria Federal junto à ANS.**

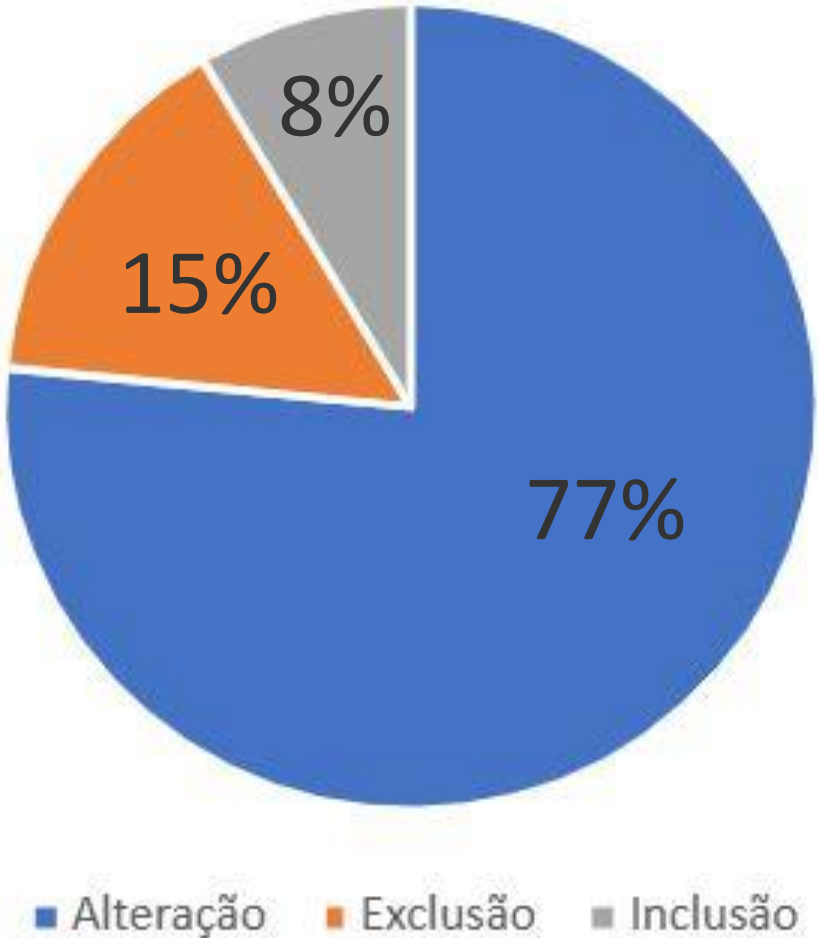
- Número de contribuições recebidas: **810** (oitocentos e dez);

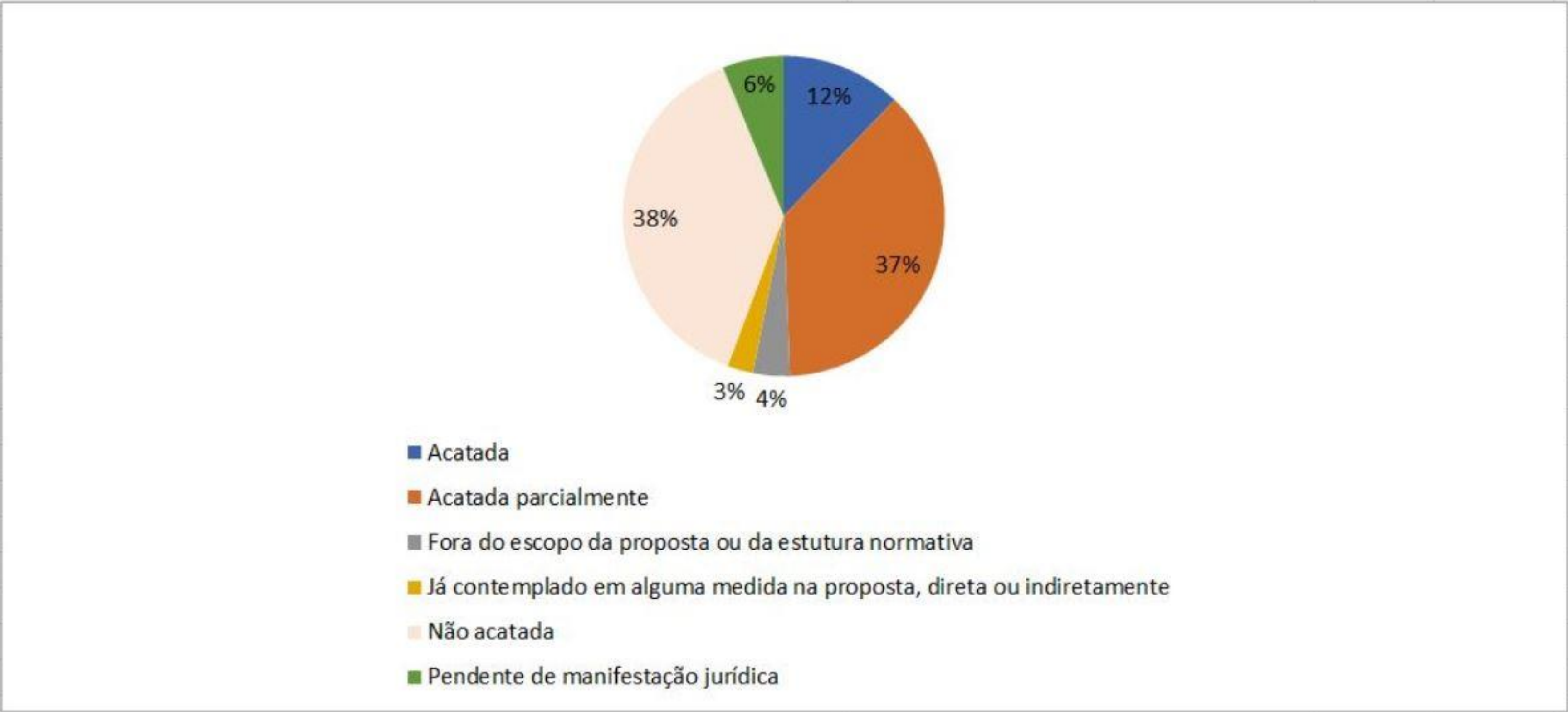
Tipo de Contribuinte



- Operadoras + Entidades representativas de operadoras: 90%;
- Órgãos de defesa do consumidor + paciente + familiar, amigo ou cuidador de paciente: 7%.
- Além das 810 contribuições, foram recebidos ofícios no SEI.

Tipo de Contribuições





- Manifestação da Secretaria de Reformas Econômicas/Subsecretaria de Regulação e Concorrência (PARECER SEI nº 5325/2023/MF):

***"Esta SRE entende que a edição da norma proposta pela ANS pode gerar impactos concorrenciais positivos ao setor na medida em que se busca maior resolutividade nas solicitações dos beneficiários no âmbito do SACs das operadoras."***

## Demandas não assistenciais

-Atendimento sobre demandas não assistenciais: Obrigatoriedade apenas em dias úteis e horário comercial; Alterado pós CP

-Prazo de resposta de demanda não assistencial: De 7 dias corridos para 7 dias úteis; Alterado pós CP



**-Atendimento telefônico (menu de opções):**

**Redução da micro regulação, sem abrir mão do cumprimento dos princípios da norma;** Alterado pós CP

**-Atendimento telefônico:**

**Incorporação à norma do Termo de Compromisso vigente junto às operadoras odontológicas;** Alterado pós CP

**-Atendimento virtual:**

**Obrigatoriedade de disponibilização do acesso ao andamento da solicitação de cobertura por meio virtual, conforme canal indicado pela operadora.** Alterado pós CP

**-Acréscimo da obrigatoriedade de divulgação clara e ostensiva de todos os canais de atendimento no site da operadora, inclusive Ouvidoria;** Alterado pós CP

## Art. 11 (prazos de resposta de demandas assistenciais)

-Reescrita do art.11 para ampliar clareza quanto a intercessão com a RN 566/2022 e com a instauração de junta médica; Alterado pós CP

-Vedação expressa em norma de respostas como “em análise”, “em processamento”, “em auditoria”;

Alterado pós CP

-Acréscimo de dispositivo que trata da solicitação de complementação de instrução;

Alterado pós CP

## Negativa por escrito em demandas assistencial

-A redução a termo da negativa de autorização do procedimento deverá ser disponibilizada em formato que permita a impressão ou download pelo beneficiário, assegurada sua ciência.

Alterado pós CP

## Prazo de guarda

**Aumento do prazo de guarda dos dados de atendimento – gravação e registro: 5 (cinco) anos.**

Pendente de manifestação jurídica. Será objeto de consulta específica no fluxo do processo administrativo normativo.

## Ampliação do papel das Ouvidorias das Operadoras:

- Reexame necessário de demandas assistenciais objeto de negativa em primeira instância da operadora; **Suprimido pós CP, com adaptações que não abrem mão da maior atuação da Ouvidoria das Operadoras**
- Maior acesso por parte do beneficiário;
- Procedimento não complexo;
- Acompanhamento da taxa de resolutividade das centrais de atendimentos;
- Atuação mais presente na proposição de melhorias aos processos de trabalho das operadoras.

**VACATIO LEGIS:**

- Entrada em vigor 180 dias após a publicação.

## IGR para fins de gradação de incentivos/repercussão em publicidade e atividade fiscalizatória

-Ampliação da clareza nos dispositivos da norma e da ficha técnica específica;

Alterado pós CP

-Alteração do indicador para fins exclusivos da norma (fator multiplicador de 1,2 considerado como atingimento da meta de Excelência de IGR trimestral);

Alterado pós CP

## IGR para fins de gradação de incentivos/repercussão em publicidade e atividade fiscalizatória

Aplicável a demandas novas após a vigência do normativo

	Meta de Excelência do IGR trimestral	Meta de Redução do IGR trimestral	IGR trimestral fora das Metas
a) Divulgação trimestral da lista no site da ANS (publicação positiva sob o aspecto concorrencial);	Com maior ênfase		
b) Dispensa prévia e normatizada de aplicação cumulativa do tipo infrativo que trata das regras de central de atendimento com outro tipo previsto na RN de penalidade, conforme classificação aplicável à data do fato;			
c) possibilidade de requerer pagamento antecipado e à vista com desconto para infrações referentes aos arts. 101, 102 e 103 da RN 489/2022, conforme classificação aplicável à data do fato.	80%	60%	*
d) Potencial aplicação de advertência quando a reclamação se limitar à conduta prevista no novo art. 99 da RN 489/2022;			

\* Percentual do pagamento antecipado e à vista com desconto nos termos da norma vigente, sem incentivo adicional.




## IGR para fins de gradação de incentivos/repercussão em publicidade e atividade fiscalizatória

### Aplicável ao passivo de processos:

- Mudança de paradigma;
- IGR médio do setor bastante distante da Meta de Excelência;
- Interesse em propor conciliação por prazo determinado visando a solução mais célere e eficiente de processos em andamento apenas com as operadoras que **evidenciarem IGR minimamente razoável** na vigência do normativo que se anuncia;
- Operadoras que IGR igual ou inferior à metade da média do IGR do setor.
  - Primeira instância: desconto de **60%**;
  - Segunda instância: desconto de **40%**.

# Obrigado!






 DISQUE ANS  
0800 701 9656

 Formulário eletrônico  
[www.gov.br/ans](http://www.gov.br/ans)

 Atendimento presencial  
12 Núcleos da ANS

 Atendimento exclusivo  
para deficientes auditivos  
0800 021 2105

---

 [ans.reguladora](https://www.facebook.com/ans.reguladora)  [@ANS\\_reguladora](https://twitter.com/ANS_reguladora)  [company/ans\\_reguladora](https://www.linkedin.com/company/ans_reguladora)  [@ans.reguladora](https://www.instagram.com/ans.reguladora)  [ansreguladoraofic](https://www.youtube.com/ansreguladoraofic)

 **ANS** Agência Nacional de  
Saúde Suplementar